



Till regionstyrelsen, hälso- och sjukvårdsnämnden
samt folktandvårdsnämnden för yttrande
Regionfullmäktiges presidium, för kännedom

Revisionsrapport ”Granskning av 1177 Vårdguidens tjänster”

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Örebro län genomfört en granskning av regionens arbete med 1177. Syftet med granskningen är att bedöma om regionstyrelsen, hälso- och sjukvårdsnämnden samt folktandvårdsnämnden säkerställer att 1177 vårdguidens tjänster bedrivs på ett ändamålsenligt sätt samt ifall den interna kontrollen i sammanhanget är tillräcklig.

Vår samlade revisionella bedömning för regionstyrelsen är att:

- regionstyrelsen **inte helt** säkerställer att 1177 Vårdguidens tjänster bedrivs på ett ändamålsenligt sätt, samt att den interna kontrollen **inte helt** är tillräcklig ur ett medborgarperspektiv och ett verksamhetsperspektiv

Vår samlade revisionella bedömning för hälso- och sjukvårdsnämnden är att:

- Hälso- och sjukvårdsnämnden **inte helt** säkerställer att 1177 Vårdguidens tjänster bedrivs på ett ändamålsenligt sätt, samt att den interna kontrollen **inte helt** är tillräcklig ur ett medborgarperspektiv och ett verksamhetsperspektiv.

Vår samlade revisionella bedömning för folktandvårdsnämnden är att:

- Folktandvårdsnämnden **i allt väsentligt** säkerställer att 1177 Vårdguidens tjänster bedrivs på ett ändamålsenligt sätt, samt att den interna kontrollen **inte helt** är tillräcklig ur ett medborgarperspektiv och ett verksamhetsperspektiv.

Bedömning mot revisionsfrågor:

Revisionsfråga	Kommentar
Har användandet av de 1177 vårdguidens tjänster utvecklats i önskvärd riktning sedan tidpunkten för föregående granskning?	<p>Vi bedömer revisionsfrågan som uppfylld.</p> <p>Vi kan utifrån statistik från Inera konstatera att användningen av 1177 Vårdguidens tjänster har ökat sedan föregående granskning. Utifrån rekommendationerna som lämnades vid föregående granskning kan vi konstatera att ett antal åtgärder vidtagits för att stödja verksamheternas anpassning till invånartjänster och att vårdmottagare erbjuder ett utökat utbud av tjänster.</p> <p>Vi konstaterar att det fortsatt saknas kvalitativa och kvantitativa uppföljningar avseende invånartjänsterna ur ett invånarperspektiv. Detta ser vi som ett</p>





väsentligt utvecklingsområde för framtiden.

Finns en tillräcklig styrning avseende 1177 vårdguidens tjänster?

Vi bedömer revisionsfrågan som **delvis uppfyllt** för regionstyrelsen



Vi bedömer revisionsfrågan som **uppfyllt** för hälso- och sjukvårdsnämnden samt folktandvårdsnämnden.



Vi konstaterar att regionstyrelsen säkerställt att det finns styrande dokument och en struktur för regionens digitaliseringsarbete inom hälso- och sjukvården, där 1177 ingår. Styrningen har en tydlig koppling till den nationella strategin för e-hälsa 2025. Det finns tydliga målsättningar utifrån nyttjandet av 1177 på webben, nyttjandegrad och kännedom om tjänsteutbudet. Det finns även en tydlig struktur för uppföljning av mål och indikatorer. Målen har inarbetats i styrelsens och nämndernas verksamhetsplaner.

Dock framgår i vår granskning att det saknas en styrning i form av mål och indikatorer för 1177 telefoni, vilket påverkar bedömningen av regionstyrelsens uppfyllelse av revisionsfrågan.

Finns ett enhetligt utbud av 1177 vårdguidens e-tjänster inom regionen?

Vi bedömer revisionsfrågan **uppfyllt**.

Regionstyrelsen har via riktlinjer och rutiner beslutat vilket utbud som ska gälla för 1177 vårdguidens e-tjänster inom regionen. Detta förtydligas även i kvalitetsboken så aktörer inom Hälsoval Örebro omfattas. Vår granskning visar att det inom Folktandvårdens verksamheter har skett en bred och enhetlig implementering av tjänsterna utifrån styrningen inom området.



Finns det etablerade arbetsätt för implementering av 1177 vårdguidens tjänster i verksamheterna?

Vi bedömer revisionsfrågan **uppfyllt**.

Vi bedömer att det finns en struktur för implementering och arbete med 1177 Vårdguidens e-tjänster inom regionen. Vi bedömer dock, som utvecklingsområde för framtiden, att implementeringen av tjänsterna kan kompletteras med uppföljningar av hur medborgarna uppfattar och upplever tjänsterna. Vidare anser vi att regionstyrelsen bör stärka sin styrning för att vårdmottagare i högre grad ska erbjuda ett enhetligt tjänsteutbud samt genomföra kompetensutvecklingsinsatser i syfte att säkerställa att de erbjudna tjänsterna systematiskt ges tillfredsställande förutsättningar att fungera och användas på ett ändamålsenligt





sätt inom vårdverksamheterna.

Säkerställer regionen att 1177 vårdguidens tjänster är välfungerande ur ett medborgarperspektiv?

Vi bedömer revisionsfrågan som **delvis uppfylld**.



Av granskningen framgår att SKR:s hälso- och sjukvårdsbarometern 2019 och 2020 visar att Region Örebro är en av de regioner i riket där medborgarna har högst förtroende för invånartjänsterna 1177. Vidare visar granskningen att olika interna arbeten pågår för att minska antalet sällananvändare och underlätta e-tjänsterna för äldre. Det framgår dock att det saknas ett systematiskt och strukturerat arbete för att kartlägga, analysera och vidta åtgärder utifrån medborgarnas upplevelser av tjänsterna. Uppföljning av program för e-hälsa följer upp nyckeltal, men det framgår inte hur e-tjänsterna upplevs.

Sker en tillräcklig uppföljning avseende 1177 vårdguidens tjänster?

Vi bedömer revisionsfrågan som **delvis uppfylld**.



Granskningen visar att styrelsen och nämnderna följer upp indikatorer kopplat till användning av 1177 samt ett ökat utbud av e-tjänster utifrån det övergripande målet. Länets invånare har tillgång till bra digitala tjänster utifrån deras behov. Vidare genomförs uppföljning utifrån regionens program för e-hälsa görs efter samma struktur som planen är upprättad. Vi anser att uppföljningen kan utvecklas avseende uppföljning och analys gällande utbudet.

Vidtas aktiva åtgärder för att nå måloppfyllelse avseende 1177 vårdguidens tjänster i de fall rapportering och uppföljning påvisar avvikelser?

Vi bedömer revisionsfrågan som **delvis uppfylld**.



Utifrån erhållen dokumentation konstateras att det pågår ett aktivt arbete i syfte att stärka den digitala utvecklingen inom regionen. Den främsta styrningen av 1177-tjänster sker genom projekt inom ramen för program för e-hälsa 2021 där mål och aktiviteter redovisas utifrån tidigare års uppföljning. Åtgärder under verksamhetsåret redovisas även i årsredovisningarna.

Då uppföljningen inte alltid redovisar konkreta brister eller avvikelser bedömer vi att det inte alltid går att spåra planerade åtgärder. Vidare konstaterar vi att det saknas en strukturerad uppföljning avseende exempelvis skillnader i utbud av invånartjänster, statistik över 1177 telefoni samt medborgarnas upplevelse av tjänsterna. Utifrån detta saknas delvis tydliga underlag för att vidta ändamålsenliga åtgärder.

Utifrån genomförd granskning lämnar vi följande rekommendationer:

- Att stärka styrning och kontroll av 1177 Vårdguiden telefoni.
- Att aktiva åtgärder vidtas i syfte att säkerställa en systematisk uppföljning och utvärdering av 1177 vårdguidens tjänster inom regionen.



- Att analys genomförs över vilka åtgärder som kan vidtas för att öka graden av kunskap och kännedom om 1177 vårdguidens tjänster ur ett medborgarperspektiv. Detta inte minst för att säkerställa att målsättningen om “Digitalt först” ges tillfredsställande förutsättningar att nås.

Vi emotser regionstyrelsens, hälso- och sjukvårdsnämndens samt folktandvårdsnämndens yttrande över skrivelsen och bilagd rapport, med förslag till åtgärder samt tidplan, senast 2021-11-30.

För regionens revisorer

Sara Dickson
Ordförande

Anders Larsson
vice ordförande